

精神保健福祉分野における対人援助技術 ～面接におけるソーシャルスキル～

太刀川康知

新潟医療福祉大学大学院 医療福祉学研究科

【背景・目的】ソーシャルワーク面接には、その重要性を反映して多くの文献で取り上げられ、検討すべき課題が多い。特に精神科へ来院されるクライアントやその家族は様々な問題を抱えており、適切な声掛けや対応、ラポール形成に難しさがありながら、支援者側のソーシャルスキルに関する先行研究がこの分野では見受けられない。本研究の目的は、精神保健福祉分野のソーシャルワーカーが、実践経験を積み重ねる中で、クライアントの抱える問題の背景、面接を展開する場所といった要素に応じて、どのように面接技法を用いたり、工夫や留意に努めたりしているのか、また、経験年数の長短による相違点や共通点は何かを明らかにすることである。それができれば、得られた知見をスーパービジョンや現任研修に活用することにより、効果的な人材育成に資することが期待される。

【方法】新潟県内の精神保健福祉士 10 名（経験年数 5 年目未満と 5 年目以上を 5 名ずつ）に対して仮想事例への対応に関する質問を中心とした半構造化面接によるインタビュー調査を実施。面接時間は 1 人約 30 分。語りをすべて録音して逐語録を作成し、意味のまとまりに留意しながらエピソードごとにカード化し、逐語録内の「ソーシャルスキル」(1)～(11) 項目に該当する箇所を抽出。そして、KJ 法を用いて類似例を集め、小項目を編成し、さらに関連性のあるものをまとめながら分類。

10 名の調査対象者の経験年数は、次の通り。A.2 年目 B.2 年目 C.2 年目 D.3 年目 E.3 年目 F.11 年目 G.12 年目 H.14 年目 I.10 年目 J.11 年目
ソーシャルスキルの一例を示すと表 1 の通り。

<p>表 1 ソーシャルスキル (4) 尊重スキル 「敬語」「個別性の理解」「話し方」「自律支援」「価値観を重んじた対応」「無理はしない」</p>

＜仮想事例の要約＞

Z さん（49 歳・女性）くも膜下出血を発症し脳神経外科にて手術後、精神科病院の認知症病棟へ転院。右片麻痺、軽度認知症と診断。今後退院に向けて数ヵ月はリハビリが必要であるが、入院中のルールが守れず、看護師長から PSW へ相談が入る。他患者の家族から食べ物を貰い、残りを高齢患者へ食べさせたり、消灯時間に大音量でテレビを観たりする。他患者から苦情があり、その都度注意するも易怒的になり、このまま続くと入院継続が困難。PSW は Z さんがリハビリに積極的に PT からの評価が高いことは知っていたが、歩行が難しく自立生活を送るレベルではない。

今後、帰る場所もなくこのままの状態では入院継続が難しい。

＜仮想事例の生活歴＞

入院前は土木作業員であり、全国各地で仕事をしていた。日雇い労働。住まいは会社の寮に入っていた。今現在では、住む場所や仕事もない。身寄りもない（離婚歴あるも子供はいない）。貯金も底をついていた。

＜質問項目＞

- ① 事例に書かれている他に必要な情報は何か。「情報」
- ② 自分が担当ワーカーだったらどのように対応するか。「対応」
- ③ そのような対応をすると考えた根拠とは何か。「根拠」
- ④ この事例はどのように展開すると考えたか。「展開」

【結果】5 年目未満、以上では関わりの取り方の項目中での関係の維持調整スキルが高く見られた。次にその中の尊重スキルや自己統制項目の自己統制が多く占め、5 年目未満、以上では差が見られなかったが、環境調整項目の情報の把握と活用、長期間見込んだスキルが 5 年目未満にはなく、5 年目以上では多く見られる結果となった。

【考察】5 年目以上で見られた環境調整項目の情報の把握と活用、長期間見込んだスキル項目が 5 年目未満にはなかった。本人を知ることや希望については年数に関係なく聞かれていたが、5 年目以上では先を見据えた支援に関して、受診相談や入院時から本人が地域で生活しているところを具体的にイメージして対応していると感じた。また、他職種と密に関わりを大事にするといった言葉を調査時に話されている者が多く、自分の意見だけではなく、冷静な客観的理解を大事にしていると感じた。

【結論】本報告は、目標 20 名のうち、10 名のデータが得られた段階で分析し、この時点で明らかになったことをまとめた第一報である。5 年目以上の精神保健福祉士では、環境調整項目が、5 年目未満の精神保健福祉士よりも多く見られた。今後も引き続き調査を進めていきたい。

【文献】

1) 横山奈緒枝, 田中共子: ソーシャルワーカーの対人援助技術 一面接調査によるソーシャルスキルの整理を通じて, 吉備国際大学社会福祉学部紀要, 13: 35-42, 2008.

【謝辞】インタビュー調査にご協力いただいた新潟県内の精神保健福祉士及び指導教員の皆様に心より感謝申し上げます。